

# 《客房服务与管理》

## 图书基本信息

书名：《客房服务与管理》

13位ISBN编号：9787563707881

10位ISBN编号：7563707883

出版时间：2004-12

出版社：旅游教育出版社

作者：国家旅游局人事劳动教育司 编

页数：171

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

## 内容概要

教改试验教材将以学生为中心、以能力为本位、以就业为导向，全面推进素质教育，重点培养学生的职业能力，使学生获得继续学习的能力，能够考取相关技术等级证书或职业资格证书，为旅游业的繁荣和发展输送学以致用、爱岗敬业、脚踏实地的高素质劳动者。

教改试验教材将贯彻如下职业教育理念：

1. 职业教育性。渗透职业道德和职业意识教育；体现就业导向，有助于学生树立正确的择业观；培养学生爱岗敬业、团队精神和创业精神；树立安全意识和环保意识。
2. 内容先进性。注意用新观点、新思想来审视、阐述经典内容；适应经济社会发展和科技进步的需要，及时更新教学内容，反映新知识、新技术、新工艺、新方法。
3. 教学适用性。教学内容符合专业培养目标和课程教学基本要求；取材合理，分量合适，符合“少而精”原则；深浅适度，符合学生的实际水平；与相邻课程相互衔接，避免不必要的交叉重复。
4. 知识实用性。体现以职业能力为本位，以应用为核心，以“必需、够用”为度；紧密联系实际、生产实际；加强教学针对性，与相应的职业资格标准相互衔接。
5. 结构合理性。教材的体系设计合理，循序渐进，符合学生心理特征和认知、技能养成规律；结构、体例新颖，有利于体现教师的主导性和学生的主体性；适应先进的教学方法和手段的运用。
6. 使用灵活性。体现教学内容弹性化，教学要求层次化，教材结构模块化；有利于按需施教，因材施教。

目前，《全国旅游中等职业教育教材》已列入教育部职成司《2004—2007年职业教育教材开发编写计划目录》，并成为教育部职业教育与成人教育司推荐教材，实现了行业教育与职业教育的平稳对接。作为全国唯一的旅游教育出版社，我们有责任及时反映旅游业发展的新要求和旅游专业教育的新理念、新成果，把专业权威的教材奉献给广大读者。为此，我们将不断努力，回报广大师生和读者对我们的厚爱！

## 书籍目录

- 第一章客房服务与管理概述
  - 第一节客房部的概念
  - 第二节客房部与其他部门的关系
  - 第三节客房的基本设备和用品
- 第二章客房的清扫工作
  - 第一节客房清扫的准备
  - 第二节客房的日常清扫
  - 第三节客房的计划卫生
  - 第四节客房清洁质量的控制
- 第三章清洁质量与清洁剂
  - 第一节清洁设备
  - 第二节清洁剂
- 第四章公共区域的清除扫及保养
  - 第一节公共区域的日常清扫
  - 第二节地面材料及其保养
  - 第三节墙面材料及其保养
- 第五章对客服务工作
  - 第一节对客服务的两种模式
  - 第二节对客服务质量的基本要求
  - 第三节对客服务的内容和程序
- 第六章客房的安全保卫工作
  - 第一节饭店安全设施的配备
  - 第二节客房楼面的安全工作
- 第七章客房物资设备与用品的控制
  - 第一节客房部的预算
  - 第二节客房设备的选择与保养
  - 第三节客房用品的控制
- 第八章洗衣房和布草房
  - 第一节洗衣服的运行与管理
  - 第二节布草房
- 第九章客房部人力资源管理
  - 第一节客房部的定员编制
  - 第二节客房部招工与培训
  - 第三节工作评估与激励
- 附录一客房中心值班员岗位责任责任书
- 附录二客房部常用英语
- 附录三星级饭店客房客用品质量与配备要求

# 《客房服务与管理》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)